

4. Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng

4.1 Quy trình lập kế hoạch tổ chức thi kết thúc học phần

4.2 Quy trình ra đề thi, bảo mật, in sao đề thi kết thúc học phần

4.3 Quy trình chấm thi kết thúc học phần tập trung

4.4 Quy trình đăng ký chấm phúc khảo kết thúc học phần

4.5 Quy trình lưu trữ bảng điểm gốc

4.6 Quy trình phản hồi dữ liệu điểm, đăng ký bảng điểm cá nhân

4.7 Quy trình giao nhận bảng điểm quá trình và điểm thi kết thúc học phần

4.8 Quy trình điều chỉnh điểm cho sinh viên, học viên

4.9 Quy trình quét điểm, xử lý kiểm dò, lập quyết định điều chỉnh, công bố điểm

4.10 Quy trình khảo sát các bên liên quan

(Tổng cộng có 10 quy trình tại đơn vị)

QUY TRÌNH PHẢN HỒI DỮ LIỆU ĐIỂM, ĐĂNG KÝ BẢNG ĐIỂM CÁ NHÂN

1. Mục đích:

- Giải quyết những thắc mắc kịp thời về điểm và nhu cầu xin cấp bảng điểm năm học của sinh viên đang học tại trường.

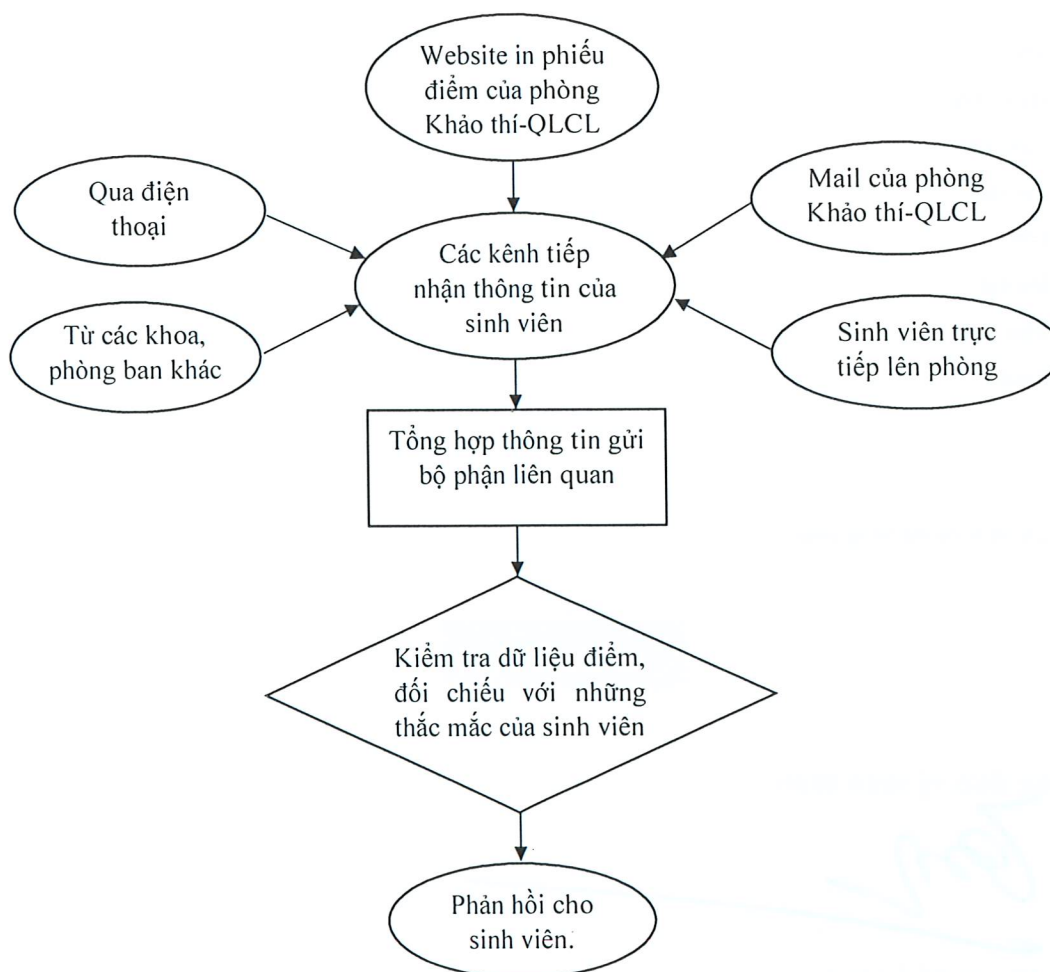
2. Phạm vi áp dụng:

- Tất cả những sinh viên đang học tại trường bao gồm sinh viên các hệ chính quy đại trà bậc đại học, cao đẳng, liên thông, tại chức (vừa học vừa làm) và cao học.

3. Căn cứ pháp lý (nếu có): không có

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Tiếp nhận thông tin	Phòng Khảo thí - QLCL
2	Tổng hợp thông tin	Phòng Khảo thí - QLCL
3	Gửi thông tin cho bộ phận liên quan tiếp nhận	Phòng Khảo thí - QLCL
4	Kiểm tra và đối chiếu thắc mắc của sinh viên	Phòng Khảo thí - QLCL
5	Phản hồi những thắc mắc, khiếu nại của sinh viên.	Phòng Khảo thí - QLCL

5. Biểu mẫu kèm theo Quy trình

- Biểu mẫu 1: Mẫu “đăng ký phiếu điểm online”.

ĐĂNG KÝ PHIẾU ĐIỂM ONLINE

NHẬP THÔNG TIN XIN PHIẾU ĐIỂM

MSSV	<input type="text"/>
Họ và Tên	<input type="text"/>
Ngày sinh	<input type="text"/>
Nơi sinh	<input type="text"/>
Lớp	<input type="text"/>
Địa chỉ	<input type="text"/>
Điện thoại	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Ghi rõ lý do xin bảng điểm	<input type="text"/>

Thô

Xác nhận đăng ký

Trưởng đơn vị soạn thảo



Ths. Phạm Thế Vinh

TP. Hồ Chí Minh, ngày *11* tháng *3* năm 2020

QUY TRÌNH LÀM ĐỀ THI, BẢO MẬT VÀ IN SAO ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN

1. Mục đích:

Thực hiện công việc đúng quy trình, đảm bảo chính xác trong khâu làm đề tránh sai sót.

2. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng đối với tất cả các bậc, hệ đào tạo của trường.

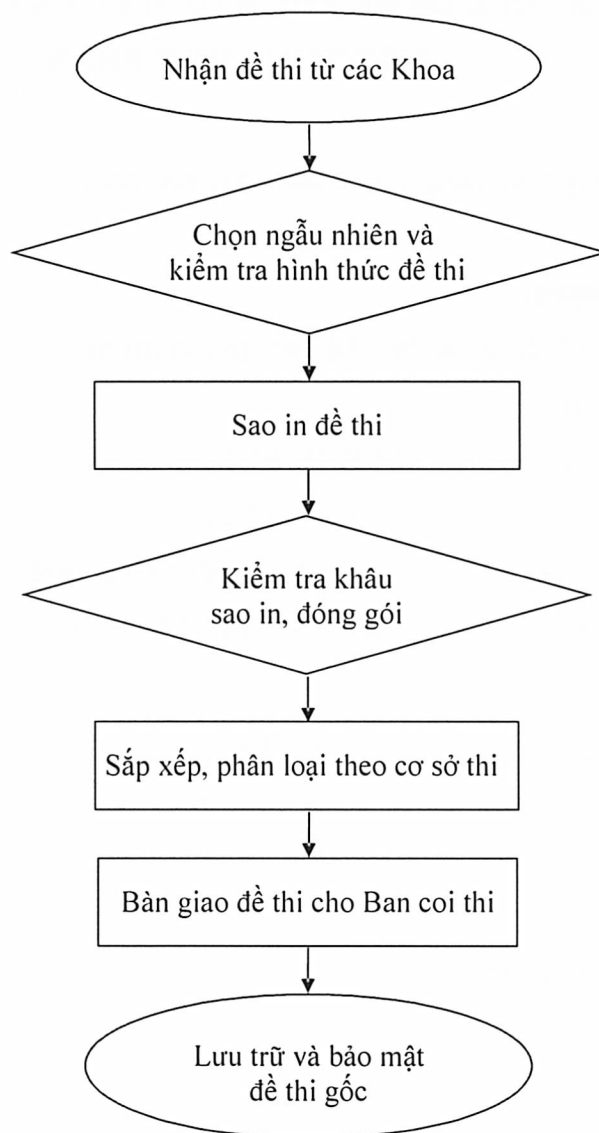
3. Căn cứ pháp lý:

- Căn cứ Quyết định số 17/VBHN-BGDĐT ngày 15/05/2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, trên cơ sở hợp nhất Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT ngày 27/12/2007 và Thông tư số 57/2012/TT-BGDĐT ngày 27/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Căn cứ Quyết định số ngày tháng năm 2018 về việc “*Thi kết thúc học phần các hệ, bậc đào tạo theo học chế tín chỉ của Trường Đại học Tài chính – Marketing*”

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:

1 



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Bước	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm
1	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận đề thi từ giáo vụ khoa/bộ môn. - Bộ phận khảo thí chuyên trách công tác quản lý đề thi: kiểm tra thông tin ghi trên túi đề thi; ghi vào sổ giao nhận đề thi. - Ký xác nhận ngày nhận đề thi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giảng viên - Giáo vụ khoa/bộ môn. - Phòng KT-QLCL

2	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng Ban đề thi chọn ngẫu nhiên đề thi. - Bộ phận làm đề tiến hành mở phong bì, kiểm tra đề: môn thi, lớp, thời gian thi, được hay không được sử dụng tài liệu, số trang, ký duyệt của khoa chuyên môn, chữ viết (chính tả, mờ, thiếu chữ, thiếu nét ...); yêu cầu Khoa/ Bộ môn ra đề xử lý sai sót (nếu có). - Biên tập đề: đánh số trang (nếu đề thi chưa có số trang), ... 	- Ban in ấn đề thi
3	<ul style="list-style-type: none"> - Photo đề thi theo số lượng yêu cầu. - Phôi trang và bấm kim nếu đề thi có từ 2 tờ trở lên. - Kiểm tra đề thi vừa photo: số lượng, mờ, thiếu chữ, thiếu nét ... 	- Ban in ấn đề thi
4	<ul style="list-style-type: none"> - Cho đề thi đã kiểm tra vào túi, niêm phong và đóng dấu. 	- Ban in ấn đề thi
5	<ul style="list-style-type: none"> - Sắp xếp, phân loại đóng gói đề thi cho các cơ sở thi 	- Phòng KT-QLCL - Ban in ấn đề thi
6	<ul style="list-style-type: none"> - Giao đề thi cho các điểm thi. 	- Ban in ấn đề thi - Trưởng điểm thi
7	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu trữ, bảo mật đề thi gốc. 	- Phòng KT-QLCL

5. Biểu mẫu kèm theo Quy trình

- Biểu mẫu 1&2: Mẫu đề thi kết thúc học phần
- Biểu mẫu 3: Phong bì đựng đề thi

Trưởng đơn vị soạn thảo

Ths. Phạm Thế Vinh

QUY TRÌNH TỔ CHỨC THI KTHP

1. Mục đích

- Xây dựng quy trình để chuẩn hóa việc tổ chức thực hiện trong đơn vị và toàn trường.
- rà soát, hoàn thiện mạng lưới đảm bảo chất lượng.

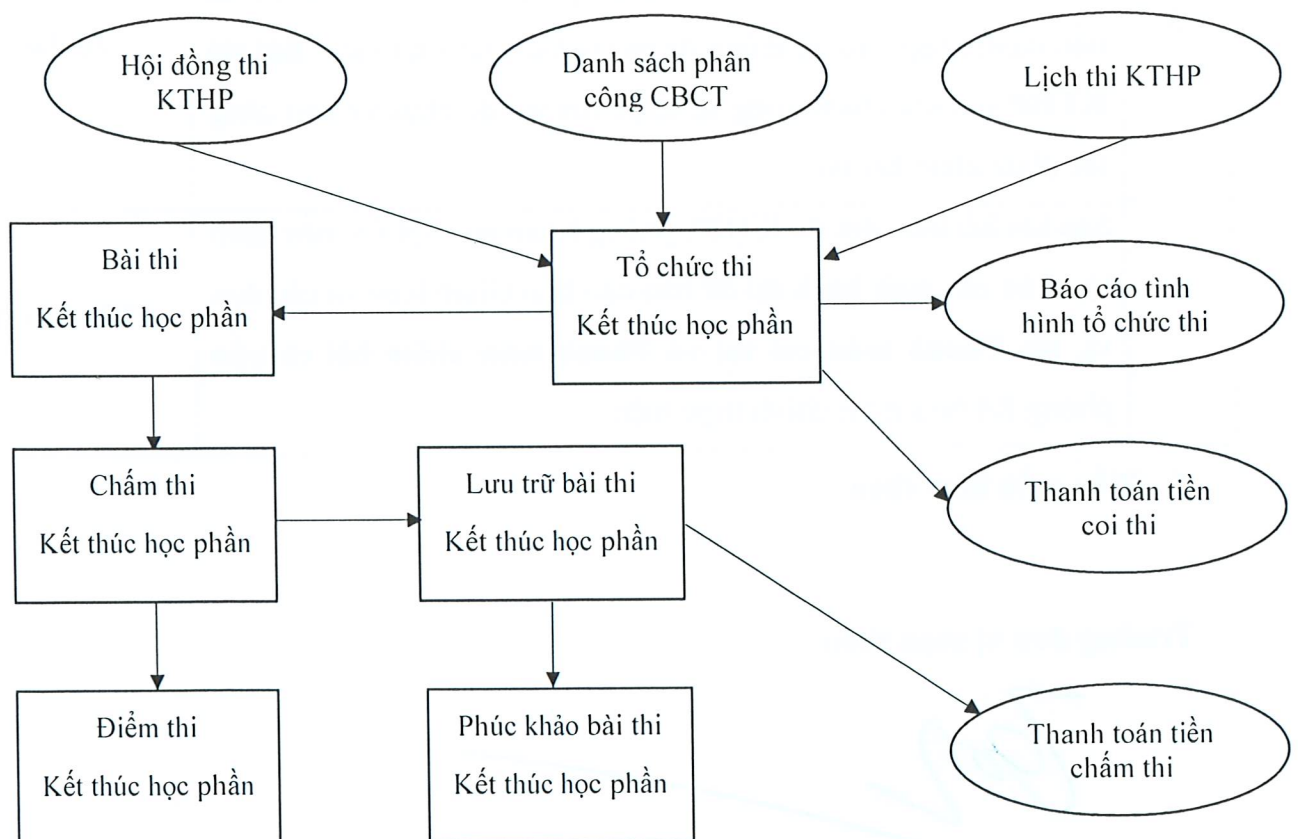
2. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng đối với thi kết thúc học phần các bậc, hệ đào tạo tại trường.

3. Căn cứ pháp lý:

4. Quy trình

4.1. Lưu đồ quy trình



4.2. Mô tả chi tiết quy trình

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Trước đầu mỗi đợt thi KTHP phòng Khảo thí – QLCL đề xuất Ban Giám hiệu thành lập Hội đồng thi KTHP để điều hành công tác tổ chức thi KTHP mỗi học kỳ.	Tổ khảo thí
2	Căn cứ vào Lịch thi, Kế hoạch tổ chức thi, Danh sách phân công CBCT , Hội đồng thi KTHP điều hành, tổ chức thi KTHP theo kế hoạch.	Tổ khảo thí
3	Bài thi sau mỗi ngày được chuyển về phòng Khảo thí – QLCL (phòng chấm thi) để tổ chức chấm thi tập trung. Bảng điểm thi KTHP sau khi được các khoa duyệt, phòng Khảo thí – QLCL sẽ tiến hành nhập vào hệ thống để thông báo cho sinh viên. Bài thi KTHP sau khi chấm xong sẽ được lưu trữ để phục vụ cho công tác phúc khảo bài thi.	Tổ chấm thi Tổ điểm
4	Sau khi kết thúc đợt thi KTHP, phòng Khảo thí – QLCL tiến hành lập Báo cáo tình hình thi để báo cáo Ban Giám hiệu và các đơn vị, lập Thanh toán coi thi và Thanh toán chấm bài chuyển phòng Kế hoạch tài chính thực hiện.	Tổ khảo thí

5. Biểu mẫu kèm theo

Trưởng đơn vị soạn thảo



Ths. Phạm Thế Vinh



QUY TRÌNH CHẤM THI KẾT THÚC HỌC PHẦN TẬP TRUNG

1. Mục đích:

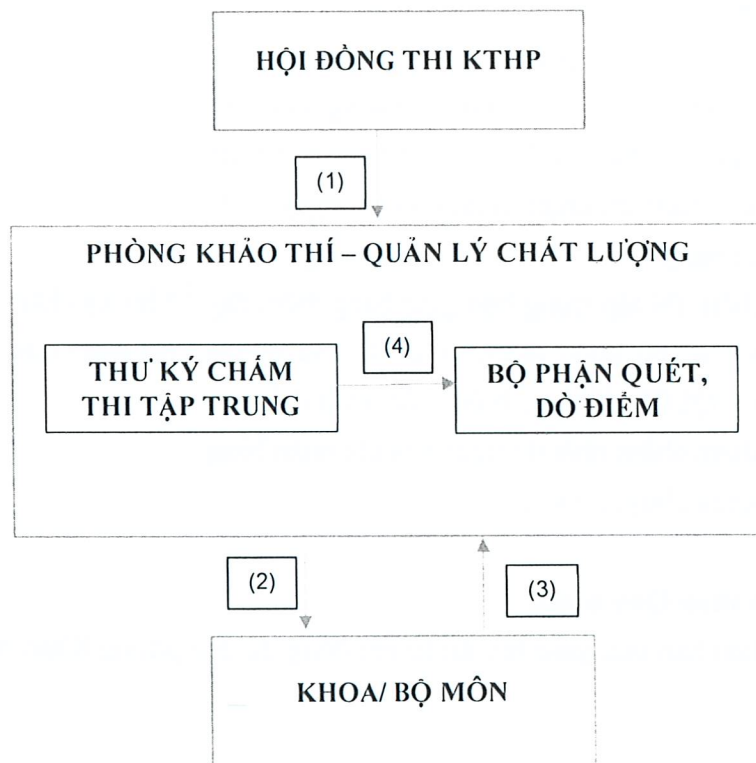
2. Phạm vi áp dụng:

Tất cả các bài thi kết thúc học phần các bậc hệ đào tạo tại trường Đại học Tài chính – Marketing (*Trừ các bài thi kết thúc học phần chương trình đào tạo cử nhân liên kết đại học HELP Malaysia*).

3. Căn cứ pháp lý (nếu có):

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Hội đồng thi bàn giao bài thi về phòng Khảo thí - QLCL.	Hội đồng thi kết thúc học phần.
2	Bộ môn phân công giảng viên chấm thi tại phòng chấm thi tập trung theo quy định. Thư kí chấm thi tập trung kiểm tra số bài thi, kiểm tra đầy đủ thông tin ghi vào bảng điểm, sau đó bàn giao bảng điểm cho thư ký khoa chuyên môn chậm nhất 01 (một) ngày sau khi nhận bảng điểm từ giảng viên chấm thi.	Thư ký chấm thi tập trung.
3	Thư ký khoa kiểm dò chính xác, đầy đủ, đối chiếu phần điểm tô với điểm ghi bằng chữ và trọng số điểm thi kết thúc học phần trên bảng điểm, ký xác nhận và trình Trưởng bộ môn, Trưởng khoa ký duyệt và gửi trả bảng điểm thi kết thúc học phần cho thư ký chấm thi chậm nhất 03 (ba) ngày kể từ ngày nhận bảng điểm.	Thư ký khoa chuyên môn.
4	Thư ký chấm thi tập trung bàn giao bảng điểm đầy đủ chữ ký về bộ phận quét, kiểm dò của phòng Khảo thí – QLCL để thực hiện việc nhập điểm và công bố điểm chậm nhất 01 ngày sau khi nhận bảng điểm từ khoa chuyên môn.	Thư ký chấm thi tập trung, Bộ phận quét, kiểm dò.

5. Biểu mẫu kèm theo Quy trình

- Biểu mẫu 1: Biên bản bàn giao bài thi từ hội đồng thi đến phòng Khảo thí – QLCL.

Trưởng đơn vị soạn thảo

Ths. Phạm Thế Vinh

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 3 năm 2020

QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ CHẤM PHÚC KHẢO KẾT THÚC HỌC PHẦN

1. Mục đích:

- Giải quyết nhu cầu phúc khảo điểm của sinh viên, học viên

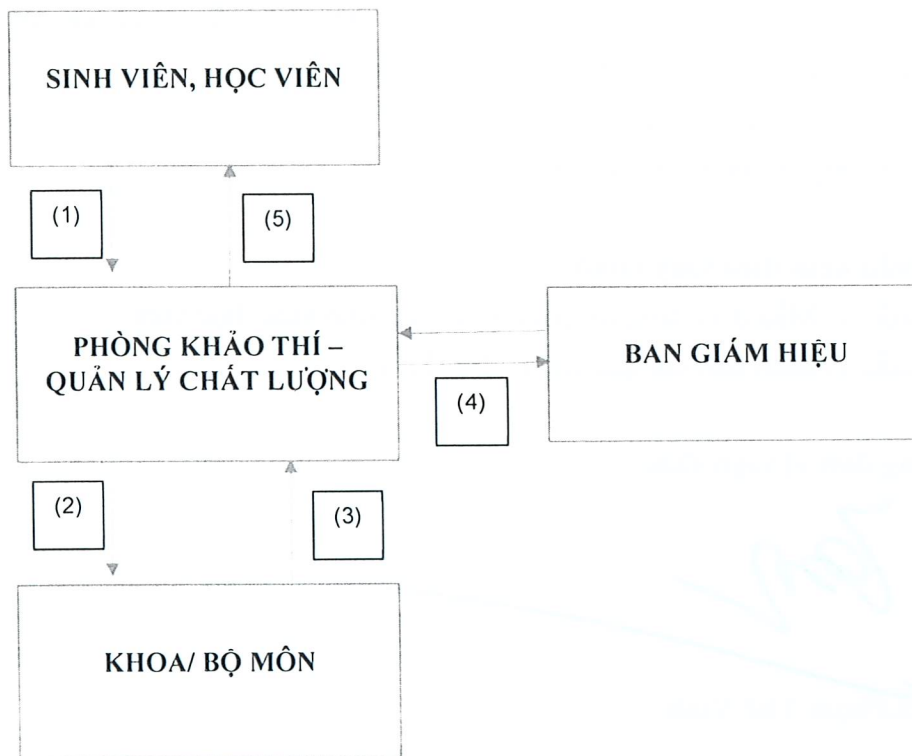
2. Phạm vi áp dụng:

- Tất cả các sinh viên các bậc hệ đào tạo của Trường có nhu cầu đăng ký chấm phúc khảo bài thi kết thúc học phần.

3. Căn cứ pháp lý (nếu có):

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Sinh viên, học viên có nhu cầu đăng ký phúc khảo, sẽ đăng ký trang cá nhân mục Đăng ký phúc khảo, sao đó in đơn nộp tại phòng Khảo thí – QLCL.	Sinh viên, học viên
2	Bộ phận xử lý đơn sẽ tổng hợp đơn phúc khảo và lập danh sách các lớp học phần được phúc khảo thông báo về khoa/ bộ môn.	Phòng Khảo thí – QLCL
3	Trưởng bộ môn có trách nhiệm phân công giảng viên đến phòng để chấm phúc khảo. Giảng viên chấm thi lần 1 không được chấm phúc khảo.	Khoa/ Bộ môn
4	Kết quả phúc khảo của bài thi được lập biên bản chấm phúc khảo. Phòng Khảo thí – QLCL tổng hợp biên bản chấm phúc khảo để báo cáo Hiệu trưởng và công bố điểm theo quy định.	Phòng Khảo thí – QLCL

5. Biểu mẫu kèm theo Quy trình

- Biểu mẫu 1: Mẫu đơn đăng ký phúc khảo của sinh viên, học viên.
- Biểu mẫu 2: Biên bản kết quả chấm phúc khảo.

Trưởng đơn vị soạn thảo



Ths. Phạm Thế Vinh

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 3 năm 2020

QUY TRÌNH LƯU TRỮ BẢNG ĐIỂM GỐC

1. Mục đích:

- Lưu trữ bảng điểm của sinh viên một cách khoa học và hiệu quả.
- Dễ trích lục khi cần đến.

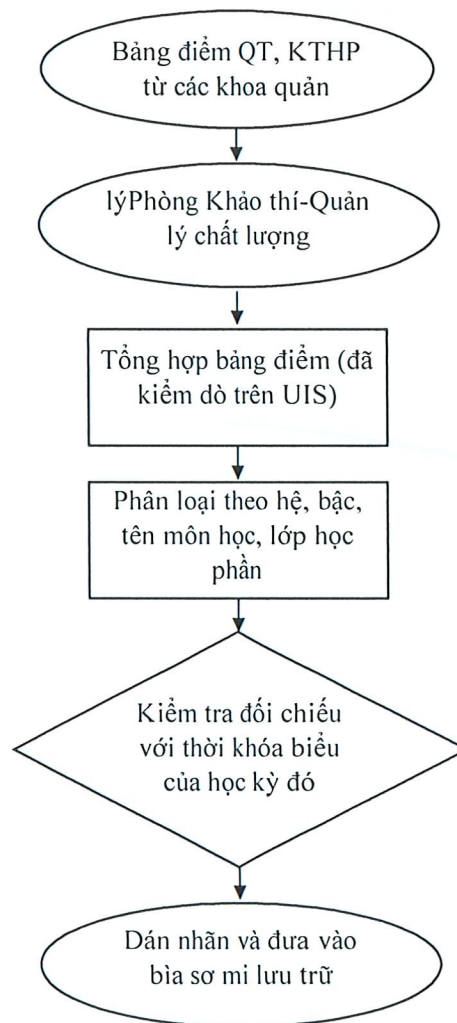
2. Phạm vi áp dụng:

- Tất cả những sinh viên đang học tại trường bao gồm sinh viên các hệ chính quy đại trà bậc đại học, cao đẳng, liên thông, tại chức (vừa học vừa làm) và cao học.

3. Căn cứ pháp lý (nếu có): không có

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Tổ điểm nhận bảng điểm QT, KTHP từ các khoa quản lý (bảng điểm phải có đầy đủ chữ ký, phù hợp với quy định).	Phòng Khảo thí - QLCL
2	Tổng hợp tất cả bảng điểm của học kỳ đó (bảng điểm đã qua quá trình dò điểm).	Phòng Khảo thí - QLCL
3	Phân loại bảng điểm theo từng hệ, bậc đào tạo, tên môn học, lớp học phần. Sau đó bấm lại gồm bảng điểm QT và bảng điểm KTHP.	Phòng Khảo thí - QLCL
4	Kiểm tra lại những bảng điểm đã có với thời khóa biểu của học kỳ đó xem còn thiếu sót bảng điểm nào không.	Phòng Khảo thí - QLCL
5	Bấm lỗ và làm nhãn bìa công, đưa vào bìa sơ mi lưu trữ.	Phòng Khảo thí - QLCL

5. Biểu mẫu kèm theo

Trưởng đơn vị soạn thảo



Ths. Phạm Thế Vinh



Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 3 năm 2020

QUY TRÌNH GIAO NHẬN BẢNG ĐIỂM QUÁ TRÌNH VÀ ĐIỂM THI KẾT THÚC HỌC PHẦN

1. Mục đích:

- Tạo ra khung quy định chặt chẽ trong việc giao nhận điểm quá trình và điểm thi kết thúc học phần.
- Xây dựng các nguyên tắc xử lý trong trường hợp có thiếu sót trong quá trình giao nhận bảng điểm gốc.

2. Phạm vi áp dụng:

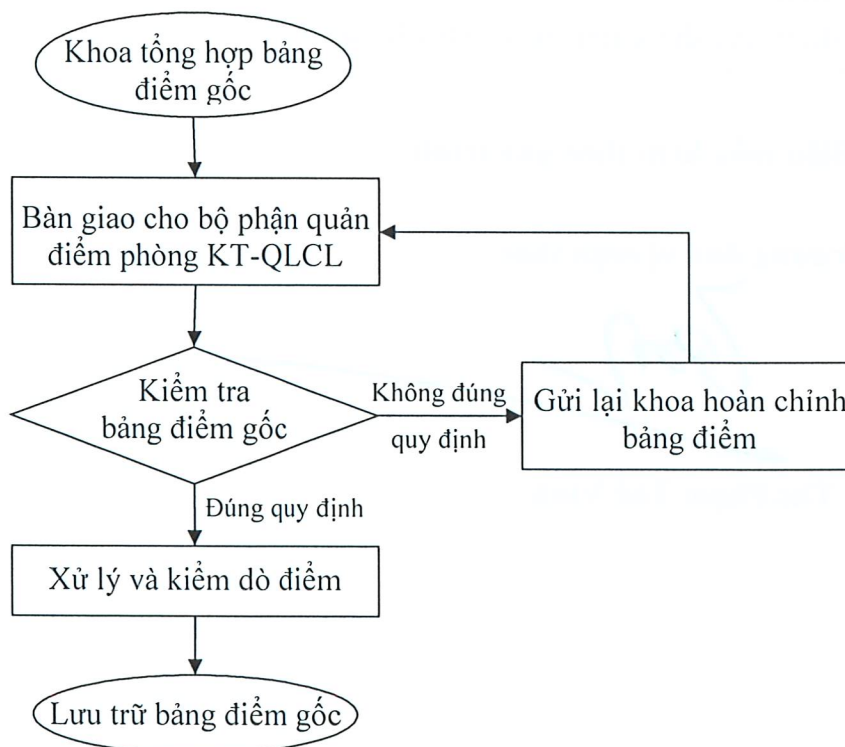
Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng, các đơn vị/cá nhân có liên quan.

3. Căn cứ pháp lý:

Căn cứ vào quyết định 846/ĐHTCM-KT&QLCL về việc ban hành quy định tạm thời về tổ chức thi, kiểm tra đánh giá trong các kỳ thi kết thúc học phần của trường Đại học Tài chính – Marketing.

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Khoa chuyên bàn giao bảng điểm đánh giá quá trình/điểm thi kết thúc học phần có đầy đủ (điểm chữ, điểm tô, trọng số điểm quá trình, chữ ký của giảng viên chấm thi, chữ ký thư ký kiểm dò, chữ ký trưởng Bộ môn và Trưởng Khoa) cho bộ phận điểm phòng KT-QLCL theo đúng thời gian quy định.	Khoa chuyên môn
2	Phòng Khảo thí – QLCL tiếp nhận và kiểm tra bảng điểm quá trình/điểm thi kết thúc học phần theo quy định.	Phòng KT – QLCL (Bộ phận quản lý điểm)
3	Bảng điểm đúng quy định được tiến hành xử lý và kiểm dò trên hệ thống đào tạo của Nhà trường UIS.	Phòng KT – QLCL (Bộ phận quản lý điểm)
4	Bảng điểm không đạt yêu cầu phòng gửi lại khoa điều chỉnh cho đúng quy định. Sau khi được hoàn chỉnh khoa sẽ bàn giao lại cho bộ phận điểm của phòng KT-QLCL.	Khoa chuyên môn
5	Điểm quá trình/điểm thi kết thúc học phần sau khi xử lý và kiểm dò được lưu trữ trên hệ thống đào tạo UIS và bảng điểm gốc được lưu trữ vào bìa hồ sơ.	Phòng KT – QLCL (Bộ phận quản lý điểm)

5. Biểu mẫu kèm theo quy trình

Trưởng đơn vị soạn thảo



Ths.Phạm Thế Vinh

Tp. Hồ Chí Minh, ngày *11* tháng *3* năm 2020

QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH ĐIỂM CHO SINH VIÊN, HỌC VIÊN

1. Mục đích:

Xác định từng bước thực hiện cụ thể trong việc giải quyết các trường hợp sai sót, nhầm lẫn về điểm đánh giá quá trình, điểm thi kết thúc học phần của học viên, sinh viên.

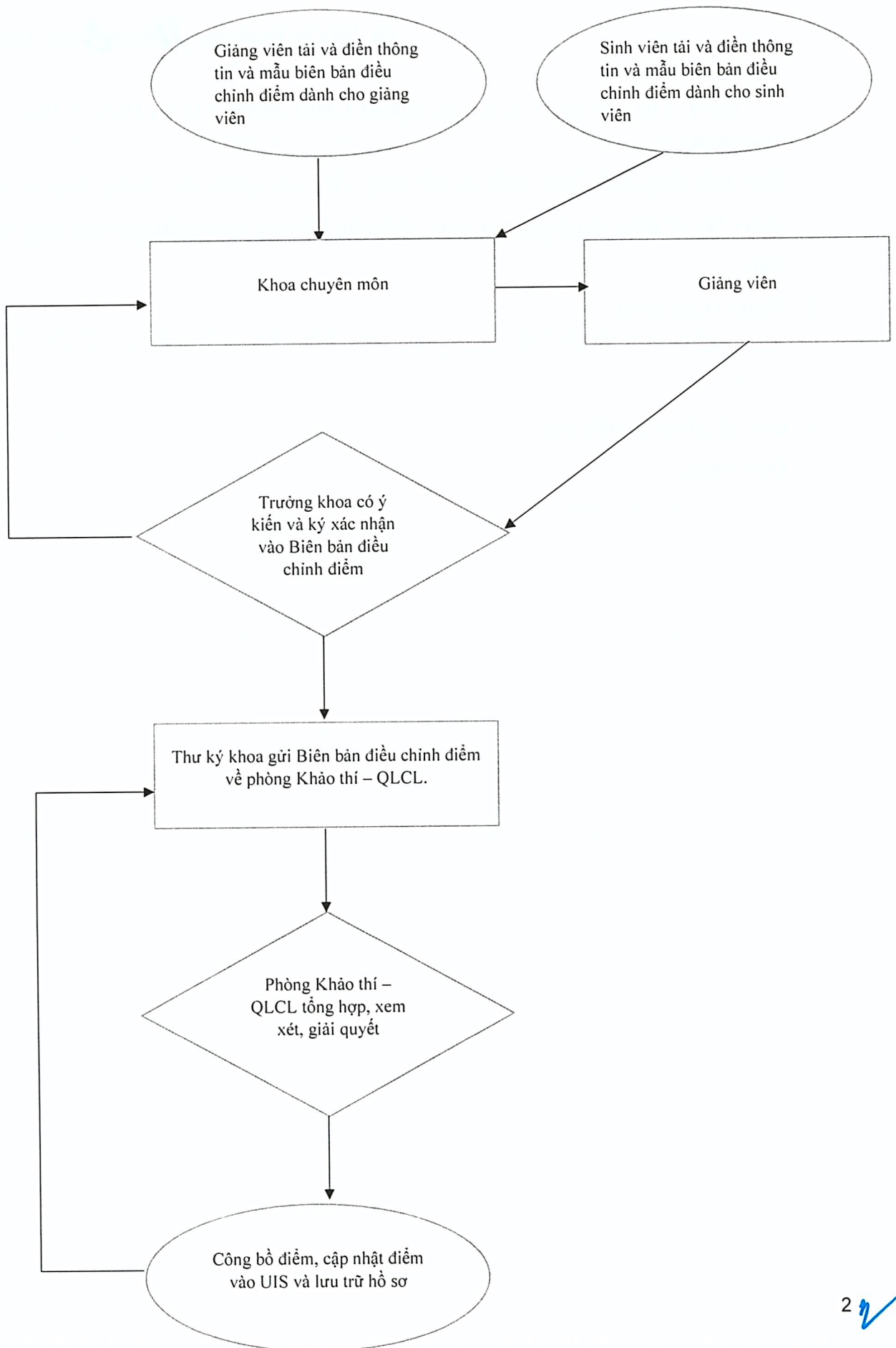
2. Phạm vi áp dụng:

Phòng Khảo thí – QLCL, tất cả các giảng viên, học viên, sinh viên các bậc hệ đào tạo của Trường.

3. Căn cứ pháp lý (nếu có):

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:



4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

Đối với Giảng viên :

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Giảng viên tải Biên bản điều chỉnh điểm dành cho Giảng viên tại website của phòng Khảo thí – QLCL : http://phongkhaothiquanlychatluong.ufm.edu.vn/	Giảng viên
2	Giảng viên điền đầy đủ thông tin vào Biên bản điều chỉnh điểm (có kèm theo minh chứng) và gửi về Khoa (bộ môn).	Giảng viên
3	Trưởng khoa có ý kiến và ký xác nhận vào Biên bản điều chỉnh điểm.	Khoa/ Bộ môn
4	Thư ký khoa gửi Biên bản điều chỉnh điểm về phòng Khảo thí – QLCL.	Khoa/ Bộ môn
5	Phòng Khảo thí – QLCL có trách nhiệm tổng hợp, xem xét, giải quyết các trường hợp điều chỉnh điểm và công bố điểm theo quy định.	Phòng Khảo thí - QLCL

Đối với Sinh viên :

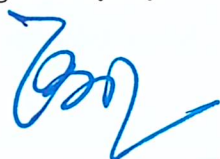
Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Sinh viên tải Biên bản điều chỉnh điểm dành cho sinh viên tại website của phòng Khảo thí – QLCL: http://phongkhaothiquanlychatluong.ufm.edu.vn/	Sinh viên
2	Sinh viên điền đầy đủ thông tin vào Biên bản điều chỉnh điểm gửi về Khoa (bộ môn).	Sinh viên
3	Giảng viên có ý kiến và ký xác nhận vào Biên bản điều chỉnh điểm.	Giảng viên
4	Trưởng khoa có ý kiến và ký xác nhận vào Biên bản điều chỉnh điểm.	Khoa/ Bộ môn
5	Thư ký khoa gửi Biên bản điều chỉnh điểm về phòng Khảo thí – QLCL.	Khoa/ Bộ môn

6	Phòng Khảo thí – QLCL có trách nhiệm tổng hợp, xem xét, giải quyết các trường hợp điều chỉnh điểm và công bố điểm theo quy định.	Phòng Khảo thí - QLCL
---	--	-----------------------

5. Biểu mẫu kèm theo Quy trình

- Biểu mẫu 1: Biên bản điều chỉnh điểm dành cho giảng viên.
- Biểu mẫu 2: Biên bản điều chỉnh điểm dành cho sinh viên.

Trưởng đơn vị soạn thảo



Ths. Phạm Thế Vinh



Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 3 năm 2020

QUY TRÌNH KHẢO SÁT SINH VIÊN CHÍNH QUY VÀ CỰU SINH VIÊN

1. Mục đích:

1.1. Đối với hoạt động khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên:

- Thu thập thông tin phản hồi của SV chính quy về hoạt động giảng dạy của GV sau khi kết thúc môn học để cải tiến chất lượng giảng dạy.

1.2. Đối với hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học:

- Thu thập thông tin phản hồi của sinh viên về chất lượng đào tạo khóa học.
- Thu thập thông tin sinh viên nhằm phục vụ cho công tác liên lạc cựu sinh viên và khảo sát việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp.

1.3. Đối với hoạt động khảo sát cựu sinh viên về tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo:

- Khảo sát, báo cáo, cung cấp thông tin về tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp và khả năng tham gia vào thị trường lao động của sinh viên sau khi tốt nghiệp;
- Là một trong các căn cứ để nhà trường nghiên cứu, điều chỉnh chỉ tiêu tuyển sinh, cơ cấu ngành đào tạo, đổi mới nội dung chương trình, phương pháp đào tạo và tăng cường các điều kiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm.

2. Phạm vi áp dụng:

2.1. Đối với hoạt động khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên:

SV bậc cao đẳng, đại học hệ chính quy.

2.2. Đối với hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học:

SV bậc cao đẳng, đại học hệ chính quy năm cuối sắp tốt nghiệp.

2.3. Đối với hoạt động khảo sát cựu sinh viên về tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo:

- Sinh viên chính quy tốt nghiệp văn bằng thứ nhất trình độ đại học của năm học trước liền kề trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ khi tốt nghiệp, theo từng ngành đào tạo

3. Căn cứ pháp lý:

3.1. Đối với hoạt động khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên:

- Công văn 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- Công văn 2754/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 20/05/2010 về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

3.3. Đối với hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học:

- Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 về Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ giáo dục đại học;
- Công văn số 1237/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 03/08/2016 về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng trường đại học;
- Công văn số 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/06/2016 về việc hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo.

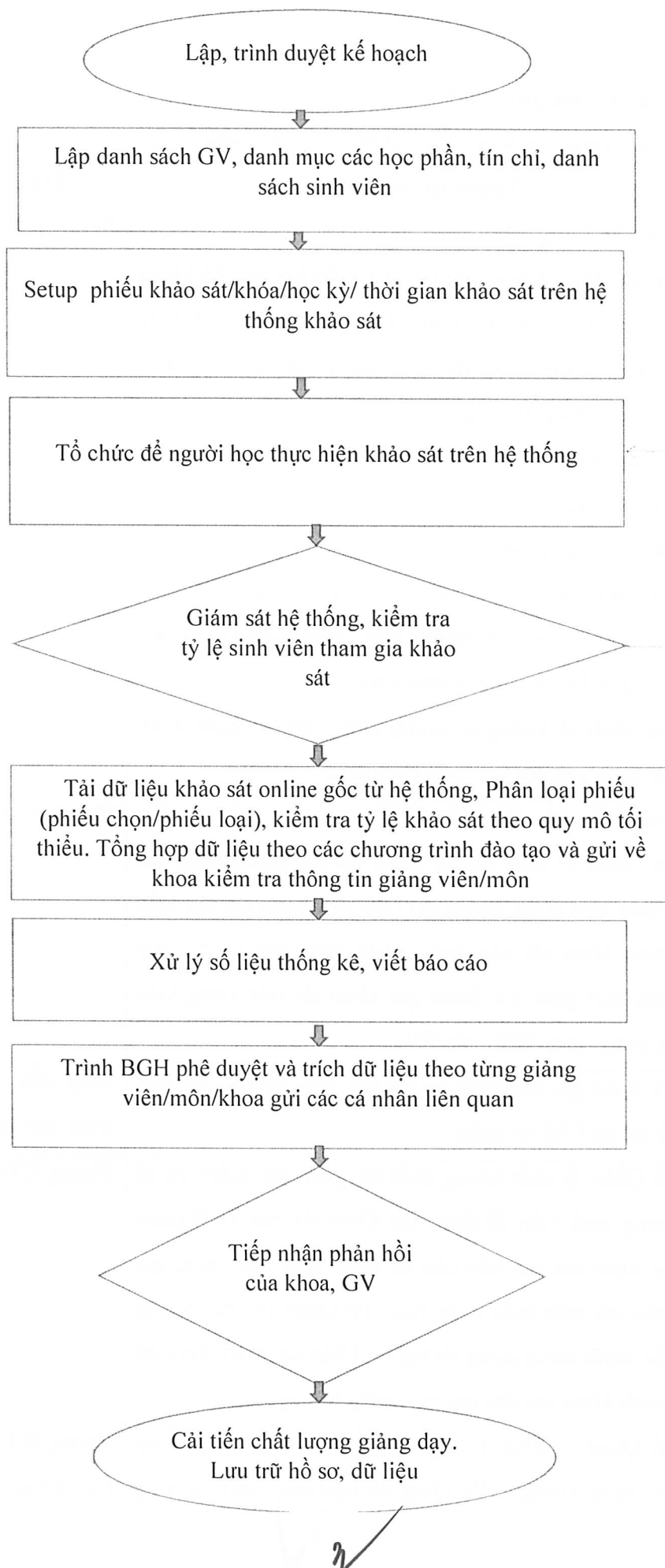
3.3. Đối với hoạt động khảo sát cựu sinh viên về tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo:

- Công văn 2919/BGDĐT-GDĐH ngày 10/07/2017 về việc khảo sát tình việc làm của sinh viên tốt nghiệp;
- Công văn 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/06/2016 về việc hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo.

4. Quy trình:

4.1. Lưu đồ quy trình:





2

4.2. Mô tả chi tiết quy trình:

4.2.1 Đối với khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<ul style="list-style-type: none">- Định kỳ hàng năm, theo gant thời gian học tập của học kỳ đầu và học kỳ cuối, cứ giữa học kỳ Tổ Quản lý chất lượng lập kế hoạch khảo sát ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên và ban hành kế hoạch toàn trường;- Thông báo đến Sinh viên và khoa triển khai kế hoạch khảo sát.- Rà soát mẫu phiếu.	Phòng KT-QLCL
2	<ul style="list-style-type: none">- Lập danh sách giảng viên giảng dạy trong học kỳ;- Danh mục các học phần được giảng dạy trong học kỳ (môn/lớp/số lượng sinh viên...)- Xác định số lượng số lượng sinh viên tối thiểu tham gia đánh giá đối với mỗi môn học.	Phòng KT-QLCL
3	<ul style="list-style-type: none">- Trước khi bắt đầu lịch thi kết thúc học phần 1 tuần, Tổ Quản lý chất lượng giám sát hệ thống khảo sát online trên cổng thông tin UIS tiến hành cài đặt mẫu phiếu khảo sát cho từng khóa học, học kỳ và quy định thời gian SV tham gia khảo sát trên trang UIS và trang xem điểm của SV.	Phòng KT-QLCL
4	<ul style="list-style-type: none">- SV tham gia khảo sát, trước khi xem kết quả thi trên hệ thống UIS cá nhân.	Sinh viên các chương trình đào tạo
5	<ul style="list-style-type: none">- Tổ Quản lý chất lượng định kỳ giám sát, kiểm tra số lượng sinh viên đã tham gia khảo sát, nếu tỷ lệ tham gia khảo sát đạt yêu cầu từ 65% sinh viên tham gia khảo sát trên mỗi môn học, Tổ Quản lý chất lượng tiến hành đóng cổng thông tin khảo sát theo đúng kế hoạch khảo sát chi tiết của từng học kỳ.	Phòng KT-QLCL
6	<ul style="list-style-type: none">- Tổ Quản lý chất lượng tải dữ liệu khảo sát online gốc từ hệ thống UIS, ghép dữ liệu theo từng chương	Phòng KT-QLCL Các khoa

	<p>trình đào tạo (đại trà, chất lượng cao – đặc biệt);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chọn phiếu có giá trị thống kê, loại phiếu không có giá trị thống kê (phiếu không có giá trị thống kê là phiếu trả lời đồng mức cho tất cả các câu hỏi, phiếu viết thêm các ý kiến không có tính chất xây dựng,..) làm sạch dữ liệu, gửi về các khoa kiểm tra thông tin giảng viên/môn. 	
7	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành xử lý số liệu thống; - Tổng hợp viết báo cáo kết quả khảo sát. 	Phòng KT-QLCL
8	<ul style="list-style-type: none"> - Trình Ban Giám hiệu phê duyệt; - Trích xuất kết quả khảo sát, báo cáo từng khoa và gửi cho Trưởng khoa; - Trích xuất kết quả khảo sát từng cá nhân và gửi cho GV. 	Phòng KT-QLCL
9	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận các thông tin phản hồi từ Khoa và GV. 	Phòng KT-QLCL
10	<ul style="list-style-type: none"> - Giảng viên nghiên cứu để điều chỉnh hoạt động giảng dạy, xây dựng kế hoạch học tập, bồi dưỡng của bản thân; - Bộ môn, khoa tham khảo để phân công giảng dạy, xây dựng kế hoạch bồi dưỡng giảng viên; - Nhà trường tham khảo để xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên; - Các khoa, GV triển khai các biện pháp cải tiến chất lượng giảng dạy của khoa; - Phòng KT-QLCL lưu hồ sơ: (1) Kết quả, báo cáo đã được Ban Giám hiệu phê duyệt, (2) Các dữ liệu khảo sát theo từng học kỳ. - Khoa lưu hồ sơ: (1) Kết quả, báo cáo tách riêng từng khoa, (2) Biên bản họp khoa về biện pháp cải tiến chất lượng giảng dạy, kế hoạch bồi dưỡng giảng viên. 	<p>Các khoa</p> <p>Phòng KT-QLCL</p>

4.2.2 Đối với hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	- Định kỳ hàng năm, theo kế hoạch thực tập và làm khóa luận tốt nghiệp, Tổ quản lý chất lượng xây dựng kế hoạch khảo sát sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học trình BGH phê duyệt, thông báo đến các đơn vị liên quan.	Phòng KT-QLCL
2	- Lập danh sách, thống kê số lượng sinh viên sắp tốt nghiệp theo từng chuyên ngành chuyển về khoa chuyên ngành và Ban thư ký để theo dõi.	Phòng công tác sinh viên
3	- Tạo trang khảo sát online trên google.doc	Phòng KT-QLCL
4	- Khoa thông báo thời gian khảo sát đến giáo vụ khoa, giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập và sinh viên sắp tốt nghiệp. Khoa phối hợp với Ban thư ký theo dõi và đôn đốc sinh viên tham gia khảo sát.	Phòng KT-QLCL phối hợp với khoa
5	- Theo dõi hệ thống khảo sát cập nhật số liệu sinh viên đã tham gia khảo sát, hết thời gian khảo sát nếu tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát đạt từ 75% trên mỗi nhóm đối tượng khảo sát, dữ liệu xem như đạt yêu cầu. Nếu dữ liệu chưa đạt tỷ lệ theo yêu cầu cần gia hạn thời gian khảo sát để đảm bảo dữ liệu đạt yêu cầu. Ban thư ký gửi danh sách sinh viên chưa tham gia khảo sát, đề nghị khoa đôn đốc sinh viên tích cực tham gia khảo sát	Sinh viên các chương trình đào tạo
6	- Tải dữ liệu khảo sát online, chọn phiếu có giá trị thống kê, loại phiếu không có giá trị thống kê (phiếu không có giá trị thống kê là phiếu trả lời đồng mức cho tất cả các câu hỏi, phiếu viết thêm các ý kiến không có tính chất xây dựng,..).	Phòng KT-QLCL Các khoa
7	- Tiến hành xử lý, thống kê dữ liệu.	Phòng KT-QLCL

8	<ul style="list-style-type: none"> - Viết báo cáo quả khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt. - Gửi kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan. 	Phòng KT-QLCL
9	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận các thông tin phản hồi từ Khoa và các đơn vị liên quan. Kiểm tra lại dữ liệu gốc, nội dung báo cáo và phản hồi với các đơn vị liên quan. 	Phòng KT-QLCL
10	<ul style="list-style-type: none"> - Các đối tượng liên quan đến các tiêu chí khảo sát tham khảo kết quả khảo sát và có kế hoạch hành động nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đào tạo: Phòng quản lý đào tạo, Phòng Công tác sinh viên, Kỹ thuật viên phòng máy, nhân viên thư viện, Phòng khảo thí – QLCL, Phòng quản trị thiết bị. - Bộ môn, khoa tham khảo để có kế hoạch hành động trong quá trình rà soát chương trình đào tạo; - Nhà trường tham khảo để xây dựng kế hoạch hành động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. 	Các khoa và các đơn vị liên quan

4.2.3. Đối với hoạt động khảo sát cựu sinh viên về tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng năm vào thời điểm sinh viên đi thực tập hoặc sinh viên nhận bằng tốt nghiệp, Tổ Quản lý chất lượng phối hợp với các đơn vị liên quan chủ trì thu thập thông tin của sinh viên tốt nghiệp năm bao gồm : Họ tên, số ĐT, Email.... Tổ Quản lý chất lượng tiến hành tổng hợp và lưu trữ dữ liệu theo từng khoa chuyên ngành, hoàn thiện cơ sở dữ liệu cựu sinh viên. 	Phòng KT-QLCL P.QLĐT, P.CTSV
2	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ Quản lý chất lượng thuộc Phòng KT-QLCL lập kế hoạch và trình BGH phê duyệt, đồng thời thông báo đến giảng viên các khoa đào tạo và các đơn vị liên quan, phối hợp xây dựng hoặc rà soát các nội 	Phòng KT-QLCL

	dung của phiếu khảo sát, phương tiện khảo sát,...	
3	- Tổ Quản lý chất lượng thuộc phòng Khảo thí-QLCL rà soát mẫu phiếu khảo sát đồng thời tạo trang khảo sát online để hỗ trợ khoa và giám sát dữ liệu khảo sát online. Thông báo cho khoa nếu cựu sinh viên tham gia khảo sát chưa đạt tỷ lệ khảo sát theo yêu cầu.	Phòng KT-QLCL
4	- Tổ Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) tại các khoa lựa chọn hình thức triển khai khảo sát đảm bảo tỷ lệ phản hồi từ cựu sinh viên theo bảng phụ lục 1. Tổ Đảm bảo chất lượng các khoa có thể nhập liệu trực tiếp theo đường link khảo sát.	Tổ ĐBCL tại các khoa
5	- Tổ Quản lý chất lượng giám sát trang khảo sát online, kiểm tra tỷ lệ phản hồi của cựu sinh viên đồng thời thông báo về Tổ ĐBCL của khoa để có kết nối với những cựu sinh chưa tham gia khảo sát.	Phòng KT-QLCL
6	- Kết thúc đợt khảo sát, Tổ quản lý chất lượng kiểm tra tỷ lệ cựu sinh viên phản hồi và trích xuất dữ liệu theo từng chuyên ngành gửi về khoa quản lý rà soát thông tin cựu sinh viên và ký xác nhận lần cuối về dữ liệu thống kê cựu sinh viên của khoa.	Phòng KT-QLCL
7	- Sau khi khoa kiểm tra và xác nhận thông tin cựu sinh viên của khoa đồng thời phản hồi về Phòng Khảo thí-QLCL (bản giấy có chữ ký của Trưởng khoa), tổ Quản lý chất lượng thuộc phòng Khảo thí-QLCL tổng hợp toàn bộ dữ liệu khảo sát của các tổ ĐBCL và tiến hành xử lý, phân tích dữ liệu thống kê, viết báo cáo tổng hợp.	Phòng KT-QLCL Khoa chuyên ngành
8	- Trình BGH phê duyệt; - Gửi kết quả khảo sát tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo cho Khoa, Phòng QLĐT, Phòng Thanh tra giáo dục, Bộ Giáo dục và	Phòng Khảo thí-QLCL

	đào tạo.	
9	<ul style="list-style-type: none"> - Công bố tỷ lệ cựu sinh viên có việc làm trên website của trường, đồng thời nhập trực tuyến số liệu tổng hợp kết quả khảo sát tình hình việc làm vào cơ sở dữ liệu chung của Bộ Giáo dục và Đào tạo vào tháng 10 hàng năm. - Tổ ĐBCL tại các khoa chịu trách nhiệm công bố tỷ lệ sinh viên có việc làm trên website của khoa. 	Phòng Khảo thí-QLCL; Tổ ĐBCL tại các khoa.
10	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa chuyên ngành tham khảo kết quả khảo sát có kế hoạch xây dựng, điều chỉnh chương trình đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý. 	Các khoa

5. Biểu mẫu kèm theo Quy trình

5.1. Đối với khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên

- Biểu mẫu 1: Mẫu phiếu khảo sát SV về hoạt động giảng dạy của GV;
- Biểu mẫu 2: Mẫu báo cáo kết quả khảo sát.

5.2. Đối với hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học.

- Biểu mẫu 3: Mẫu phiếu khảo sát khóa học;
- Biểu mẫu 4: Mẫu báo cáo kết quả khảo sát khóa học.

5.3. Đối với hoạt động khảo sát cựu sinh viên về tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo:

- Biểu mẫu 5: Mẫu phiếu khảo sát việc làm và chương trình đào tạo;
- Biểu mẫu 6: Mẫu báo cáo kết quả khảo sát việc làm và chương trình đào tạo.

Trưởng đơn vị soạn thảo

Ths. Phạm Thế Vinh

